

厦航配餐部生产运作管理系统研究

学校编码: 10384

分类号_____密级_____

学 号: X200215437

UDC_____

学 位 论 文

厦航配餐部生产运作管理系统研究

**Research of Production and Operation Management
System of Xiamen Airlines Catering Department**

叶小琴

叶小琴

指导教师姓名: 许志端 教 授

申请学位级别: 硕 士

专 业 名 称: 工商管理(MBA)

论文提交时间: 2005 年 11 月

论文答辩日期: 2005 年 12 月

学位授予单位: 厦 门 大 学

学位授予日期: 年 月

指导教师: 许志端教授

答辩委员会主席_____

评 阅 人_____

厦门大学

2005 年 11 月

厦门大学学位论文原创性声明

学位论文 人 导师指导 研
究 人 论文 作 人 研究
文 人 人 论
文 产生

人 :

年 月

内 容 摘 要

航 航 航 航
航 航 航 航
作 航 主 航
生 生
生 人 餐
餐 餐
统
生产运作管理 生产
生产运作系统 位 航
研究 文 厦航配餐部 分 研究 生产运作管
理系统
文 配餐部生产运作管理系统 指
分 产生 分 系统 系统 运
配餐部生产运作管理系统
航
作 配餐部
配餐部 生产运作管理系统 餐 餐
厦航 大作

： 航 配餐 生产运作

Abstract

Along with the civil aviation market gradually opening, the domestic private airlines and the overseas low-cost airlines enter one after another, the competition intensifies day by day. In order to obtain the development, each airline diligently excavates and promotes its core competitive ability. As the attachment of the airlines, the in-flight catering industry faces the same problem. With the rapid development of economy, the people's living standard is improved and the life habit is changed. Food is not only for the full belly, but also a kind of enjoyment. Therefore, the in-flight food should be provided with quality, nutrition, esthetic sense, security and individuality. The traditional production & operation management system can't meet the needs of these changes. Choosing an effective production & operation system has always been the main topic of the in-flight catering industry research and exploration.

This article takes the Xiamen airlines catering department as an example. Firstly, it introduces the catering department's production & operation management system, point out the existent problems and analyze its reasons. Next, it gives the comments on how to improve from the design and control.

The competition is intensive day by day, the civil aviation is still a sunrise industry and has a promising future. The author hopes the catering department could hold the opportunity, deepen the reform and continue the improvement so that it can increase the passengers' satisfaction to food and enhance the food competition superiority. It's our goal to make Xiamen airlines develop stronger and stronger.

Key Words: In-flight catering; Production & Operation; Continual improvement

目 录

第一章 绪论	7
一、航空食品业发展简史	7
二、航空餐食生产特点	7
三、生产运作管理简介	7
四、配餐部简介	9
五、本论文研究目的、意义及方法	14
第二章 配餐部生产运作管理系统现状及问题分析	16
一、岗位设置与职责划分	17
二、配餐策略	19
三、产品设计与工艺选择	21
四、人力资源管理	28
五、计划制定与控制	32
六、采购与库存管理	35
七、品质管理	38
八、成本管理	41
九、生产方式	45
第三章 配餐部生产运作管理系统设计	48
一、配餐策略	48
二、产品设计与工艺选择	49
三、人力资源管理	52
第四章 配餐部生产运作管理系统运行与控制	55

一、计划制订与控制	55
二、采购与库存管理	57
三、品质管理	60
四、成本管理	63
五、生产方式	67
第五章 结束语	74
一、结论	74
二、局限性	74
三、有待进一步研究的问题	75
参考文献	77

第一章 绪论

一、航空食品业发展简史

航空 1919 年 10 月 11 航
1946 年 Dobbs 航
20 50 年 配
航 20 90 年 航
师 餐
700 航 年 100
:
航

二、航空餐食生产特点

航 配餐 指 人员 餐 生产 系
餐
1-1

三、生产运作管理简介

生产 Production 指 生产 生产
产 运作 Operations 指
生产 大 生产 :
生产 会 人

: 航 航 航 年 月

生产 生产运作系统 生产运作系
统 人

表 1-1：航空配餐与地面配餐的差异

内容	航空配餐	地面配餐
	作 24~48hr 小	作 0.5~1hr 小
	配	配
	餐	究
	餐	
	生	生
生产	生产 15~18 餐 10 餐 65	生产
	大	小

：作 航 配餐 编

生产运作管理 生产运作系统 运 管理
生产运作 生产运作系统 产
生产运作 生产运作
系统 作 生产运作系统 运 主 生产运作
系统 生产 产
生产运作系统 运 主 生产 生
产运作管理 ： 生产 产
指 指生产
产 人 指
生产 指

指

四、配餐部简介

1. 厦航简介^②

厦航 年 月 主 航
厦航 厦 运 主
大 航 运

厦航 管理 年 年
航 厦航 产
产 年

厦航 年 2004 年 航 厦航
厦航 航 授 年 航
“ ” “ ” 航 航 “ ”
位 2004 年厦航 大 ACS Aviation Compliance Solutions
IOSA“ 航 运 ” 年 12 月 20 “ 航 运
会运 ” IOSA 航

航 管理 系
2001 年厦航 ISO9001:1994 管理 系 2002 年
ISO9001:2000 管理 系 2004 年厦航 ISO14001
OHSAS18001 HACCP 生 管理 系
ISO9001 管理 系 BSI

厦航 : 生产 运作管理 教 年 月
厦航 厦航 年 月

航 “ 航 ”10 年 厦航 6 3
“航 ” 管理 厦航 评“
” “ ” “ ” “ 航
” 号 级

2. 厦航组织结构^①

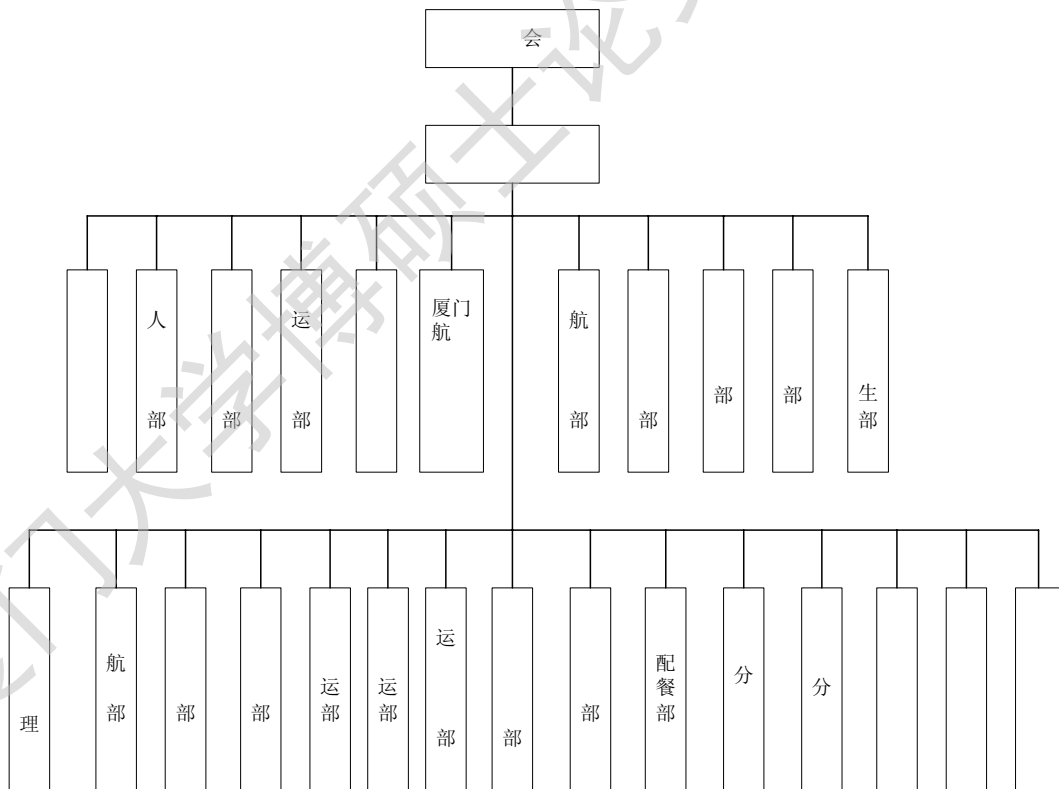
[illegible]

图 1-1：厦航组织结构图

: 厦门航 厦航 运 1997 年 1 月

厦航 厦航 运 年 月

3. 配餐部简介

配餐部 1988 年 9 月 厦航 1996 年 厦航
配餐部 配餐部 门 餐 主 厦航航
员 餐 小 厦航 部分 航
航 理配 餐 文 论航 餐 生产
配餐部 6000 HOBABT 系 生产
配 部 餐 生产
15000
配餐部餐 厦航 部 2% 航
员 餐
航
作 厦航 部门 配餐部 餐
航

4. 配餐部组织结构

配餐部 部 厦航 分部 分部 级 部
部 部 7
级 分 级授 统 指 系统 配餐部
1-2

5. 配餐部各处室岗位职责[®]

(1) 生产处

航 生产 生产
生产 航 运

(2) 业务处

产 管理 系厦航航 餐
配餐部 配餐部管理 年 月
配餐部管理 年 月
部门 位 配餐部管理 年 月

配 配 航 航 餐

(3) 总务处

部门运 管理生产
部门 作 运

(4) 质检开发处

航 生产 作 研究
配 理 航 餐 餐

(5) 机供室

管理 航 餐 配
作

(6) 行政办公室

管理 管理 人 部 人员
作 部门 会分会 生

(7) 配餐调度室

航 餐 生产 配
航 运

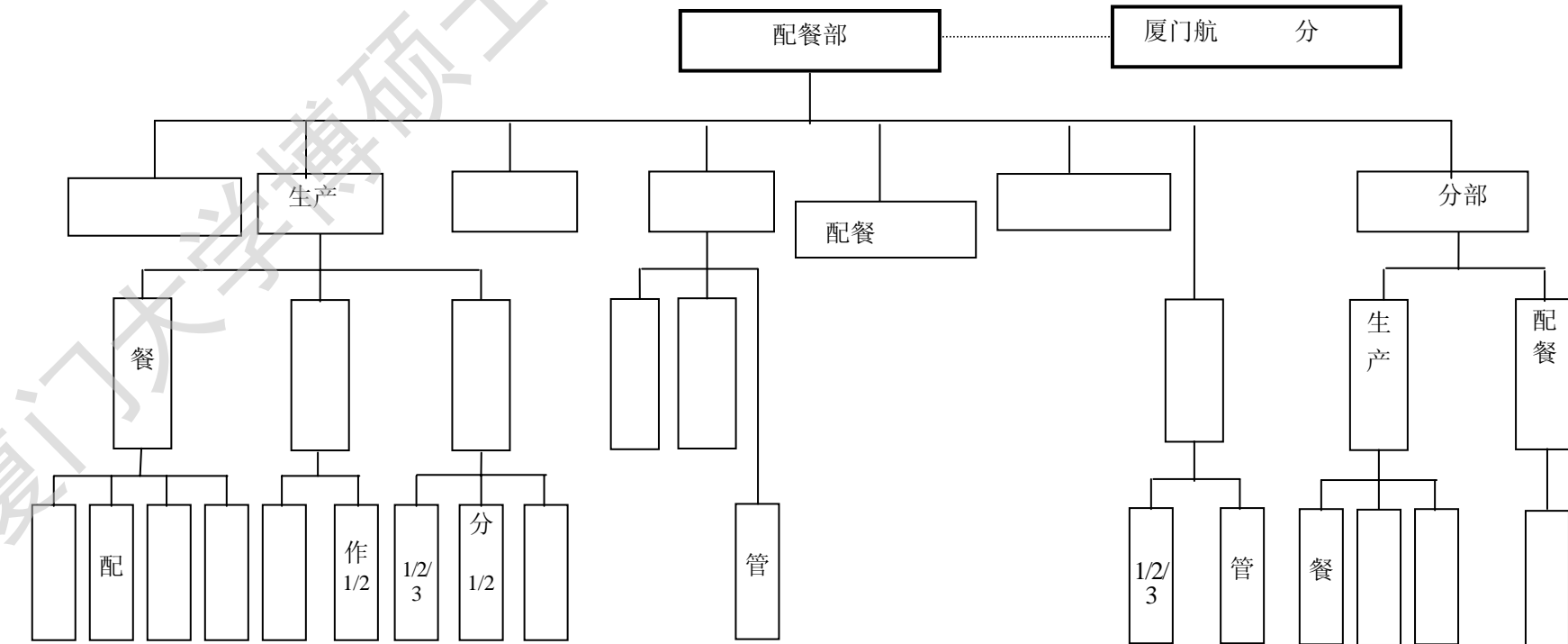


图 1-2: 配餐部组织结构图

: 配餐部

配餐部管理

2004 年 4 月 MF/5002-1

五、本论文研究目的、意义及方法

配餐部 员 大 人
配餐
大 配餐部 管理人
配餐部 生产运作系统 理 配餐部
作 论文 配餐部生产运作管理系统 研究
学 分 产生
配餐部 生产运作管理系统 分
部门

文 分 部 :

第一章 绪论

航 航 配餐 配餐
生产运作管理 厦航 配餐部
配餐部 位

第二章 配餐部生产运作管理系统现状及问题分析

配餐部 位 分 配餐 产
人 管理 管理 管理 管理
生产 配餐部生产运作管理系统 指

第三章 配餐部生产运作管理系统设计

配餐 产 人 管理
配餐部生产运作管理系统

第四章 配餐部生产管理系统运行与控制

管理 管理 管理 生
产 配餐部生产运作管理系统运

第五章 结束语

生产运作管理 管理
员 指 论文

年 航 评

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库